

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan kota Semarang

4.1.1 Gambaran Umum

Perpustakaan Kota Semarang berdiri sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat terhadap sarana belajar dan pusat informasi yang berkualitas. Cikal bakal perpustakaan ini dimulai pada tahun 1905, ketika pemerintah kolonial Belanda mendirikan sebuah perpustakaan yang berfungsi untuk menunjang pendidikan anak-anak Belanda di Semarang. Pada masa awal, koleksi yang tersedia masih terbatas dan didominasi buku berbahasa Belanda.

Setelah Indonesia meraih kemerdekaan pada tahun 1945, perpustakaan mengalami perubahan besar. Pemerintah Republik Indonesia yang baru berdiri menaruh perhatian terhadap peran perpustakaan sebagai sarana pendidikan dan kebudayaan. Sejak saat itu, akses perpustakaan dibuka untuk masyarakat umum tanpa pembatasan. Perubahan penting terjadi pada tahun 1976 ketika Perpustakaan Umum Semarang resmi dibentuk. Seiring dengan perkembangan tersebut, perpustakaan tidak lagi sekedar berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, melainkan berkembang menjadi pusat informasi masyarakat. Penambahan koleksi buku lokal maupun internasional turut meningkatkan daya Tarik perpustakaan di mata masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi juga membawa dampak signifikan bagi fasilitas perpustakaan. Memasuki era 2000-an, Perpustakaan Kota Semarang mulai mengintegrasikan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanannya. Komputer dan internet digunakan untuk mempermudah akses koleksi, sementara layanan daring memungkinkan pengguna menelusuri katalog secara online. Sistem peminjaman dan pengembalian pun diperbarui agar lebih efisien. Dalam beberapa tahun terakhir, perpustakaan menambahkan fasilitas baru berupa ruang baca yang nyaman, ruang diskusi, dan ruang seminar. Koleksi pun semakin bervariasi, termasuk multimedia seperti film dokumenter dan rekaman audio untuk menarik minat pengunjung.

Dalam upaya meningkatkan budaya baca, perpustakaan secara rutin mengadakan beragam kegiatan, seperti bedah buku, seminar, dan lomba menulis. Selain itu, tersedia pula kelas pengembangan keterampilan, seperti menulis kreatif dan literasi digital. Program-program tersebut tidak hanya ditujukan bagi pelajar, melainkan juga masyarakat dewasa. Lebih jauh lagi, perpustakaan meluncurkan layanan Perpustakaan Keliling untuk menjangkau daerah-daerah yang sulit diakses, sebagai bentuk nyata pemerataan layanan informasi.

Menyadari pentingnya relevansi di era digital, Perpustakaan Kota Semarang melakukan revitalisasi dengan menghadirkan inovasi layanan. Salah satunya adalah penggunaan teknologi Augmented Reality (AR) dalam pameran buku, yang memberikan pengalaman imersif bagi pengunjung dalam memahami materi dengan cara baru dan menarik. Selain itu, perpustakaan meluncurkan aplikasi mobile yang memfasilitasi pencarian koleksi, penjadwalan kunjungan, dan akses konten digital. Inisiatif ini menjadi strategi untuk mendekatkan literasi kepada generasi muda.

Perpustakaan berencana menjalin kerja sama internasional dengan berbagai perpustakaan di luar negeri untuk bertukar pengetahuan, koleksi, dan teknologi. Inisiatif tersebut diharapkan mampu memperluas jaringan informasi sekaligus meningkatkan wawasan pemustaka. Perpustakaan Kota Semarang kini tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga sebagai ruang komunitas yang mendukung interaksi sosial positif. Melalui pelatihan, workshop, dan program literasi bagi anak-anak maupun remaja, perpustakaan turut berperan dalam pembentukan karakter, peningkatan keterampilan, dan penguatan daya pikir kritis generasi muda.

Dari masa ke masa, Perpustakaan Kota Semarang telah mengalami transformasi yang signifikan. Dari sebuah tempat penyimpanan koleksi sederhana hingga menjadi pusat ilmu pengetahuan modern, perpustakaan ini terus memainkan peran vital dalam membangun masyarakat yang berpengetahuan. Dengan koleksi yang beragam, fasilitas yang memadai, serta

program-program inovatif, Perpustakaan Kota Semarang menegaskan komitmennya untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat luas.

4.1.2 Tugas dan Fungsi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 112 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, berikut ini tugas dan fungsi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang:

1. Perumusan kebijakan Bidang Pengelolaan dan Layanan Kearsipan Bidang Pengembangan, Pembinaan, Pengawasan Kearsipan, Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, dan Bidang Pemberdayaan dan Layanan Perpustakaan;
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi misi Walikota;
3. Penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam tanggung jawabnya;
4. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program kegiatan Bidang Pengelolaan dan Layanan Kearsipan, Bidang Pengembangan, Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan, Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, dan Bidang Pemberdayaan dan Layanan Perpustakaan;
5. Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai;
6. Penyelenggaraan Kerja Sama Bidang Pengelolaan dan Layanan Kearsipan, Bidang Pengembangan, Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan, Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, dan Bidang Pemberdayaan dan Layanan Perpustakaan;
7. Penyelenggaraan sekretariat Dinas Arsip dan Perpustakaan;
8. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pengelolaan dan Layanan Kearsipan, Bidang Pengembangan, Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan, Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, dan Bidang Pemberdayaan dan Layanan Perpustakaan;
9. Penyelenggaraan penilaian kinerja Pegawai;

10. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pengelolaan dan Layanan Kearsipan, Bidang Pengembangan, Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan, Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, dan Bidang Pemberdayaan dan Layanan Perpustakaan;
11. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan Kota Semarang

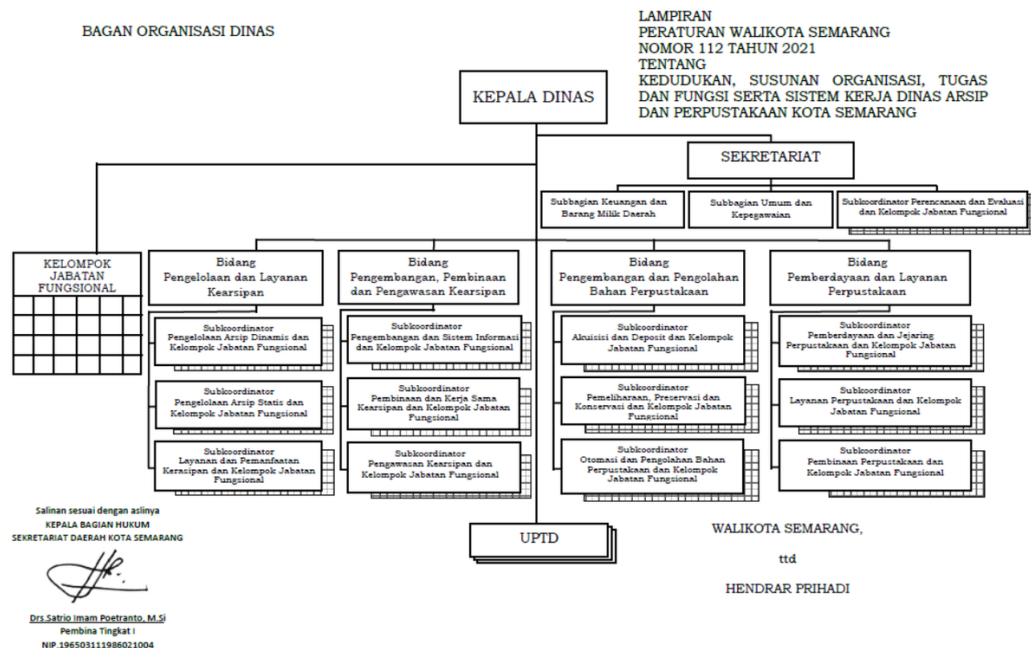
1. Visi

Terwujudnya layanan kearsipan dan perpustakaan yang atraktif dalam mendukung Semarang semakin hebat.

2. Misi

- 1) Meningkatkan kompetensi SDM kearsipan dan perpustakaan untuk optimalisasi pelayanan manajemen pemerintah dan masyarakat.
- 2) Meningkatkan potensi serta daya saing kearsipan dan perpustakaan menuju digitalisasi layanan cerdas.
- 3) Mewujudkan infrastruktur kearsipan dan perpustakaan yang berkualitas untuk mendukung kemajuan kota
- 4) Menjalankan reformasi birokrasi layanan kearsipan dan perpustakaan menuju Tata Kelola yang efektif dan efisien.
- 5) Menjamin aksesibilitas layanan kearsipan dan perpustakaan bagi aparatur maupun masyarakat.

4.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Kota Semarang
(<https://arpusda.semarangkota.go.id/>, 2025)

4.2 Pelaksanaan Layanan Referensi di Perpustakaan Kota Semarang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan Santi Widya pada Bidang Pelayanan, diketahui bahwa penyelenggaraan layanan referensi di perpustakaan Kota Semarang hingga saat ini masih mengandalkan praktik yang berkembang dari pengalaman kerja pustakawan sealam bertugas. Artinya, proses pelayanan berjalan mengikuti pola yang telah dilakukan dari waktu ke waktu tanpa adanya pedoman tertulis yang secara khusus mengatur langkah-langkah operasional, alur pemberian layanan, maupun standar penyampaian informasi kepada pemustaka. Kondisi ini menyebabkan variasi dalam cara pustakawan memberikan layanan, karena setiap individu mengadaptasi pendekatan sesuai gaya komunikasi, pemahaman, dan pengalaman profesional masing-masing.

Variasi tersebut tampak pada beberapa aspek pelayanan, seperti cara pustakawan memberikan penjelasan mengenai jenis-jenis koleksi referensi,

penyampaian aturan penggunaan koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat, hingga bentuk bimbingan dalam menelusuri sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka. Meskipun pada praktiknya pemustaka tetap memperoleh bantuan, ketiadaan panduan baku membuat layanan tidak selalu seragam, terutama ketika pustakawan menghadapi pertanyaan yang lebih kompleks atau situasi yang membutuhkan penjelasan lebih rinci.

Area yang digunakan untuk layanan referensi memiliki daya tampung terbatas, karena ruang tersebut pada dasarnya difungsikan sebagai tempat bagi pemustaka untuk memanfaatkan koleksi secara langsung, sehingga aktivitas yang terjadi di dalamnya lebih banyak terkait dengan kegiatan membaca mandiri dan penggunaan sumber rujukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang telah berjalan, namun masih memerlukan penguatan dalam hal pedoman tertulis agar pustakawan memiliki acuan yang konsisten. Penyusunan buku panduan layanan referensi menjadi penting untuk memastikan setiap pustakawan memiliki standar kerja yang sama dalam memberikan layanan, sehingga kualitas, kejelasan, dan efektivitas layanan dapat ditingkatkan serta kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara lebih optimal.

4.3 Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Referensi

Dalam pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang, terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas layanan kepada pengunjung. Salah satu kendala utama adalah tidak tersedianya buku panduan atau petunjuk penggunaan layanan referensi. Ketiadaan panduan ini membuat pengunjung, khususnya yang baru pertama kali datang, sering merasa kebingungan dalam mencari informasi maupun dalam memahami prosedur peminjaman koleksi referensi.

Selain itu, pustakawan yang bertugas di bagian referensi juga mengalami kesulitan dalam memberikan penjelasan yang konsisten kepada pengunjung karena tidak adanya pedoman resmi yang dapat dijadikan acuan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal dan terkadang menimbulkan kesalahpahaman antara pustakawan dan pengguna.

Bagi pemustaka, terutama yang baru pertama kali datang atau belum familiar dengan layanan referensi, kondisi ini dapat menimbulkan kebingungan. Banyak dari mereka tidak mengetahui apa saja yang termasuk koleksi referensi, bagaimana aturan penggunaannya, atau langkah apa yang harus dilakukan ketika mencari informasi tertentu. Karena tidak ada petunjuk yang bisa dibaca langsung oleh pemustaka, hampir semua informasi bergantung pada penjelasan pustakawan.

Tidak adanya panduan juga berdampak pada keberlanjutan layanan. Jika suatu saat ada penambahan staf baru, tidak ada dokumen yang bisa dijadikan acuan untuk mempelajari bagaimana layanan referensi seharusnya dijalankan. Kondisi ini membuat kualitas layanan sangat bergantung pada siapa yang sedang bertugas, bukan pada standar layanan perpustakaan yang seharusnya seragam dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan berbagai kendala tersebut, kebutuhan akan penyusunan buku panduan layanan referensi menjadi sangat penting. Panduan ini diharapkan dapat memberikan arahan yang jelas bagi pustakawan dalam menangani pertanyaan pemustaka, menjelaskan alur layanan yang benar, serta memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan bersifat konsisten dan mudah dipahami. Selain membantu pustakawan, panduan ini juga akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada pemustaka mengenai bagaimana layanan referensi bekerja, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan secara lebih efektif dan terarah.

4.4 Pembuatan Buku Panduan

Langkah awal dalam penyusunan buku panduan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang adalah merancang tampilan serta struktur isi buku panduan agar mudah dipahami oleh pengguna. Buku panduan ini berfungsi sebagai pedoman bagi pustakawan dan pengunjung dalam menjalankan serta memanfaatkan layanan referensi secara efektif. Dengan adanya buku panduan, diharapkan seluruh kegiatan layanan dapat berjalan lebih terarah dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam proses perancangannya, penulis menggunakan platform desain digital Canva untuk membuat tata letak dan tampilan visual buku panduan. Canva merupakan alat desain berbasis daring yang menyediakan berbagai template, elemen grafis, dan fitur pengeditan yang mudah digunakan bahkan bagi pengguna tanpa latar belakang desain grafis. Penggunaan Canva memungkinkan penulis untuk menghasilkan desain buku panduan yang menarik dan professional dalam waktu yang relatif singkat.

Aplikasi ini dapat diakses melalui situs web maupun aplikasi mobile, dan menyediakan dua jenis layanan, yaitu versi gratis (free) dan versi berbayar (pro). Dalam pembuatan buku panduan ini, penulis memilih untuk menggunakan Canva versi pro agar dapat memanfaatkan seluruh fitur desain, termasuk akses ke koleksi elemen visual premium, jenis huruf professional, serta palet warna yang lebih beragam. Dengan begitu, tampilan buku panduan menjadi lebih konsisten, estetik, dan sesuai dengan identitas visual perpustakaan.

Proses desain juga memperhatikan keterbacaan dan kesesuaian elemen visual dengan tema layanan referensi. Pemilihan warna, jenis huruf, dan tata letak dilakukan dengan cermat agar mencerminkan kesan informative, professional, dan mudah diakses oleh berbagai kalangan pengguna. Misalnya, penggunaan warna-warna netral dan lembut memberikan kesan tenang dan formal, sesuai dengan karakter lingkungan perpustakaan. Selain dari aspek visual, penulis juga menyusun struktur isi buku panduan secara sistematis, mulai dari pengenalan layanan referensi, tata cara penggunaan koleksi, prosedur peminjaman buku. Penyusunan isi ini bertujuan agar buku panduan tidak hanya menarik secara tampilan, tetapi juga fungsional dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, pembuatan buku panduan layanan referensi ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan informasi, membantu pengunjung memahami sistem yang berlaku, serta menjadi acuan bagi pustakawan dalam memberikan layanan yang seragam dan profesional. Berikut ini langkah-langkah dalam pembuatan cover buku panduan layanan referensi:

4.4.1 Pembuatan Isi Buku Panduan

Sistematika buku panduan berjudul “Buku Panduan Layanan Referensi” disusun dengan beberapa bagian utama sebagai berikut:

1. Latar belakang

Pada latar belakang berisi uraian mengenai alasan perlunya penyusunan buku panduan layanan referensi. Penjelasan mencakup pentingnya keberadaan pedoman tertulis sebagai acuan dalam memberikan layanan informasi yang cepat, tepat, dan sesuai standar.

Pada bagian latar belakang juga dijelaskan bahwa selama ini layanan referensi sering menghadapi kendala, seperti kurangnya pemahaman pengguna tentang prosedur layanan, belum adanya penjelasan tertulis mengenai mekanisme pencarian informasi, serta variasi cara pustakawan dalam memberikan layanan. Oleh karena itu, buku panduan ini disusun untuk menyatukan prosedur, meningkatkan konsistensi layanan, dan memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi semua pengguna perpustakaan.

2. Pengertian Layanan Referensi

Bab ini menjelaskan definisi layanan referensi baik secara umum maupun dalam konteks Perpustakaan Kota Semarang. Diuraikan bahwa layanan referensi merupakan bentuk layanan yang bertujuan membantu pengguna menemukan informasi melalui sumber referensi yang kredibel, seperti ensiklopedia, kamus, atlas, bibliografi, maupun sumber digital.

Penjelasan ini juga menegaskan fungsi layanan referensi sebagai jembatan antara pengguna dan informasi yang dibutuhkan, serta menekankan peran pustakawan dalam memberikan bimbingan, arahan, dan penelusuran informasi secara profesional.

3. Ruang Lingkup dan Jenis Layanan Referensi

Pada bagian ini, dibahas jenis-jenis layanan yang termasuk dalam layanan referensi, seperti layanan tanya jawab, bimbingan pemustaka, penelusuran informasi, layanan rujukan, dan layanan referensi digital. Dijelaskan bahwa ruang lingkup layanan tidak hanya mencakup

penyediaan koleksi cetak, tetapi juga pemanfaatan berbagai sumber informasi elektronik yang mendukung kebutuhan pengguna. Bab ini juga memberikan gambaran mengenai batasan layanan, termasuk materi yang dapat dan tidak dapat disediakan pustakawan sesuai dengan etika profesi dan standar perpustakaan.

4. Pembentukan Tim

Menjelaskan pentingnya pembentukan tim khusus yang menangani layanan referensi. Penjelasan di dalamnya mencakup susunan anggota tim, seperti pustakawan referensi, staf pendukung, dan pihak yang membantu proses layanan. Di bagian ini juga diuraikan mengenai pembagian tugas masing-masing, termasuk siapa yang bertanggung jawab menerima pertanyaan, menelusuri sumber, memberikan bimbingan pengguna, dan mencatat kegiatan layanan. Penekanan diberikan pada pustakawan agar layanan referensi dapat berjalan efektif, cepat, dan sesuai standar pelayanan.

5. Langkah-langkah

Langkah-langkah berisi uraian prosedur pelaksanaan layanan referensi mulai dari pengguna menyampaikan pertanyaan hingga pustakawan memberikan jawaban atau rujukan. Proses ini meliputi analisis kebutuhan informasi, pemilihan sumber yang relevan, penelusuran melalui sumber digital, serta penyampaian informasi yang ditemukan.

Selain itu, dijelaskan pula bagaimana pustakawan menangani pertanyaan mendalam, hingga permintaan informasi khusus. Jika informasi tidak ditemukan dalam koleksi perpustakaan, langkah selanjutnya adalah melakukan rujukan ke sumber lain atau ke lembaga yang relevan. Tujuan penjelasan ini adalah agar pustakawan memiliki pedoman lengkap dalam setiap layanan referensi.

6. Bagan Alur Layanan Referensi

Bagian ini berisi visualisasi alur kerja layanan referensi yang menggambarkan proses mulai dari pengguna datang, konsultasi kebutuhan informasi, proses penelusuran, hingga penyampaian jawaban. Bagan

disusun agar mudah dipahami dan dapat dijadikan panduan cepat bagi pustakawan dan pengguna.

Penyajian bagan bertujuan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana layanan referensi seharusnya berjalan secara terstruktur dan sistematis, serta mempermudah staf baru memahami prosedur yang berlaku.

7. Penutup

Bagian penutup memuat ringkasan mengenai pentingnya penyusunan buku panduan layanan referensi serta manfaat yang diharapkan dari keberadaannya. Penjelasan di dalamnya kembali menegaskan bahwa buku panduan ini berfungsi sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional, terarah, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Bagian ini juga menyampaikan harapan agar panduan tersebut dapat membantu meningkatkan kualitas layanan informasi, memperkuat fungsi perpustakaan sebagai pusat pengetahuan, dan mendukung kebutuhan literasi masyarakat Kota Semarang.

4.4.2 Pembuatan Desain Isi Buku Panduan

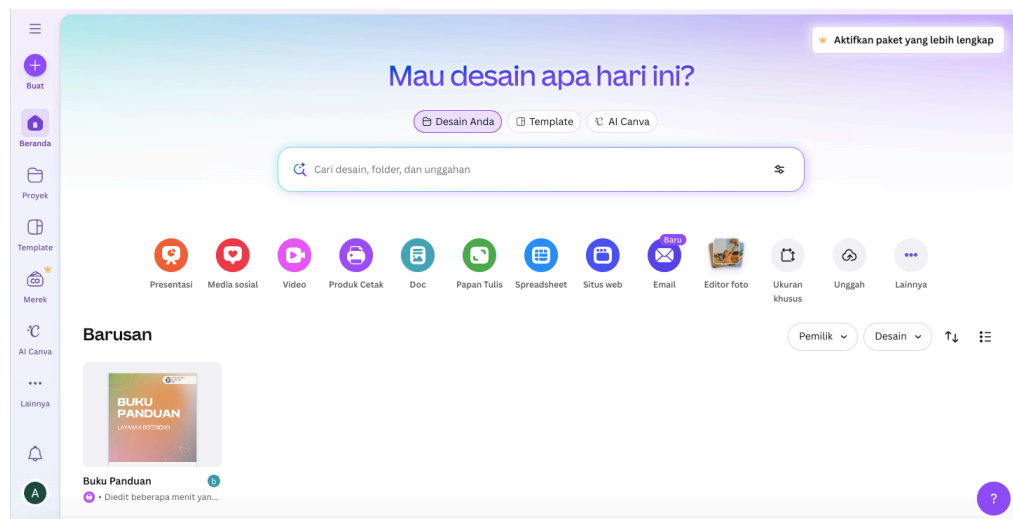
Dalam penyusunan buku panduan layanan referensi, unsur desain memegang peranan penting dalam menciptakan kesan profesional sekaligus mempermudah pembaca memahami isi materi. Desain yang tertata dengan baik tidak hanya memberikan nilai estetika, tetapi juga membantu menyampaikan informasi secara lebih jelas dan sistematis. Pemilihan komponen desain seperti jenis huruf, ukuran teks, kombinasi warna, serta struktur layout perlu dirancang secara teliti agar buku panduan terlihat rapi, mudah dibaca, dan konsisten dari halaman awal hingga akhir.

Tata desain yang baik dapat meningkatkan keterbacaan dan kenyamanan pembaca. Penggunaan judul bab, subjudul, dan pengaturan margin yang proporsional membuat pembaca lebih mudah menelusuri setiap bagian panduan. Penambahan elemen visual seperti ikon, ilustrasi, atau gambar

pendukung yang relevan dengan layanan referensi juga dapat membantu memperjelas isi dan memberikan contoh penerapan secara visual.

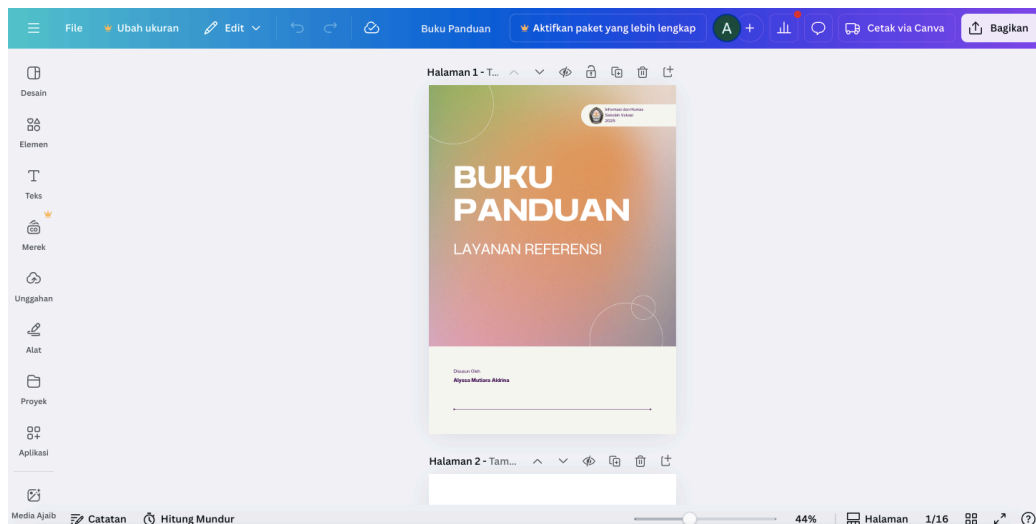
Pada tahap perancangan desain isi, penulis menggunakan platform Canva sebagai alat bantu pembuatan layout. Canva dipilih karena menawarkan berbagai fitur desain yang mudah digunakan, seperti pengaturan grid, penggunaan template, serta pemilihan tipografi yang beragam. Fleksibilitas yang diberikan Canva memudahkan penulis dalam menyesuaikan tampilan halaman agar sesuai dengan kebutuhan buku panduan layanan referensi. Adapun langkah-langkah dalam pembuatan desain isi buku panduan, diantaranya:

1. Mengakses halaman utama Canva sebagai tahap awal proses perancangan layout buku panduan layanan referensi.



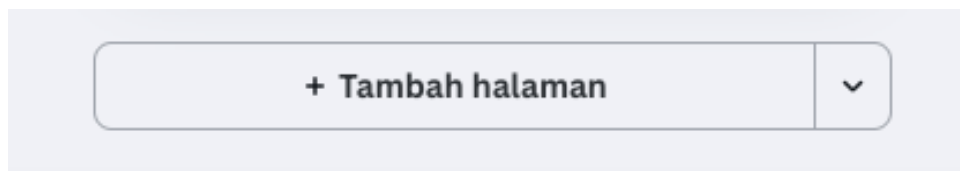
Gambar 4.4.2.1 Tampilan beranda canva (Dokumen penulis, 2025)

2. Pilih desain cover buku panduan yang telah dibuat sebelumnya



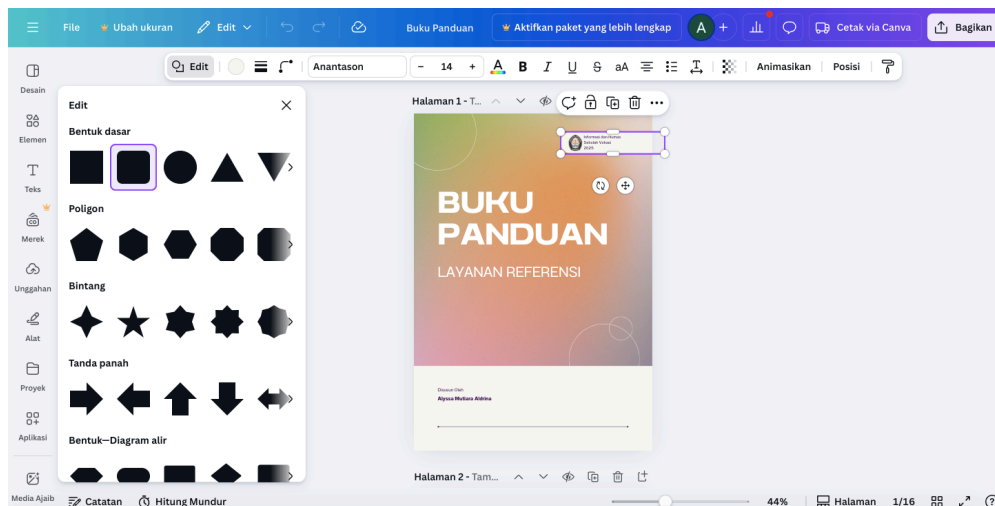
Gambar 4.4.2.2 Cover buku panduan (Dokumen penulis, 2025)

3. Selanjutnya pilih tambah halaman yang berada di bawah



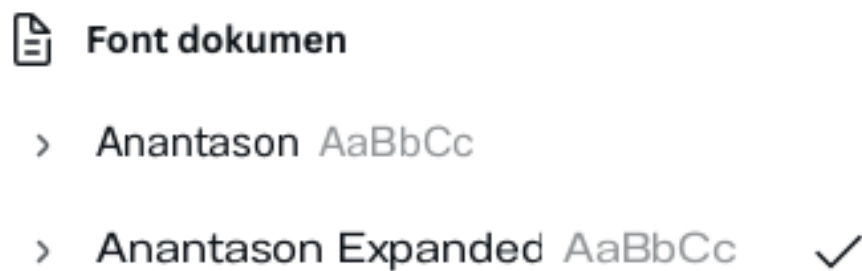
Gambar 4.4.2.3 Menambahkan halaman baru (Dokumen penulis, 2025)

4. Pada bagian cover, penulis menambahkan elemen visual berbentuk lingkaran tipis sebagai aksen desain untuk memperkuat tampilan halaman depan. Elemen tersebut kemudian penulis ubah warnanya agar selaras dengan keseluruhan tema warna pada cover. Warna yang digunakan adalah #F8F8F3, yaitu warna off white dengan sedikit nuansa abu krem.



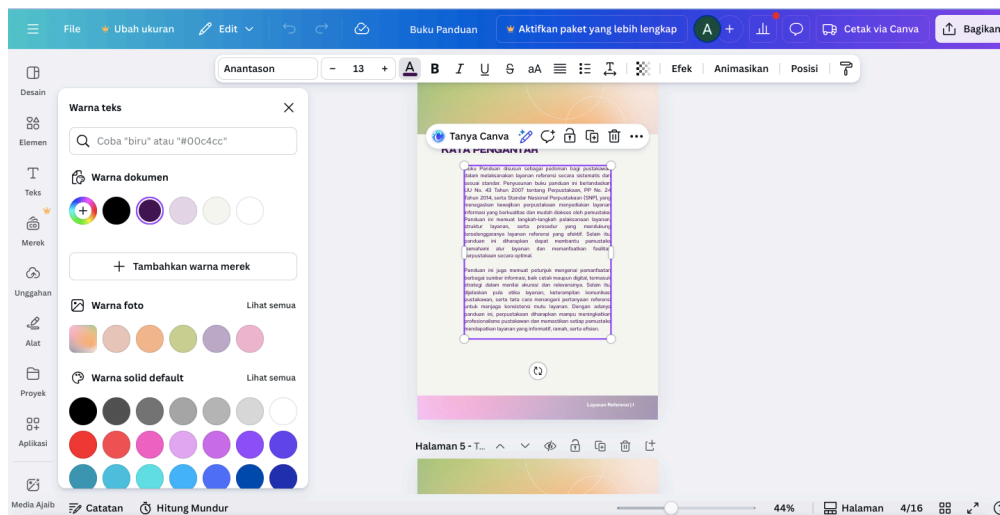
Gambar 4.4.2.4 Tampilan cover (Dokumen penulis, 2025)

5. Dalam penyusunan isi buku panduan, penulis tetap memakai dua font yang digunakan pada bagian cover



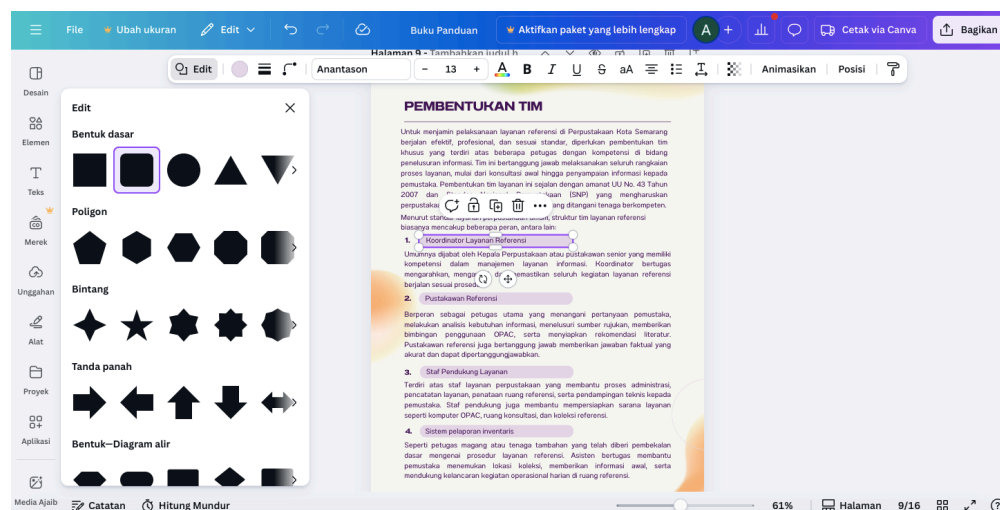
Gambar 4.4.2.5 Font yang digunakan (Dokumen penulis, 2025)

6. Penulis menerapkan warna dark purple dengan kode #421652 pada font agar tampilan desain terlihat modern dan berkarakter

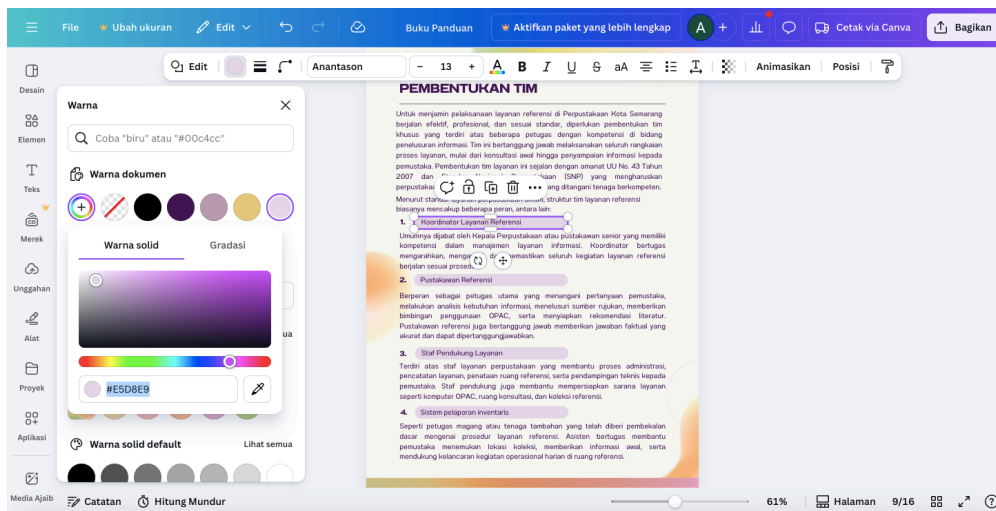


Gambar 4.4.2.6 Warna font yang digunakan (Dokumen penulis, 2025)

7. Pada halaman Pembentukan Tim, penulis menambahkan elemen latar berbentuk lingkaran sebagai aksan visual untuk memperkuat tampilan halaman agar lebih menarik namun tetap rapi. Elemen tersebut diberi warna #E5D8E9, yaitu warna ungu pastel dengan sedikit nuansa mauve

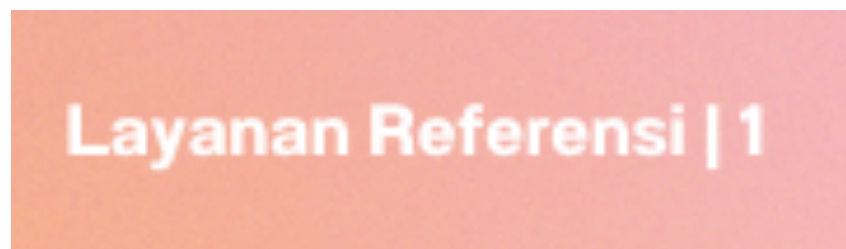


Gambar 4.4.2.7 Elemen yang digunakan (Dokumen penulis, 2025)



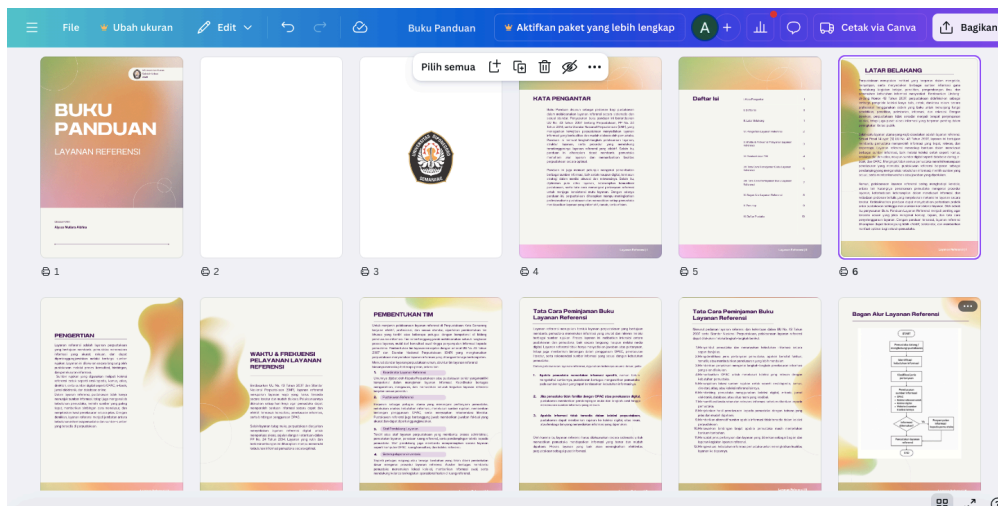
Gambar 4.4.2.8 Warna yang digunakan pada elemen (Dokumen penulis, 2025)

8. Selanjutnya, penulis menambahkan nomor halaman pada bagian kanan bawah tanpa menggunakan elemen tambahan, melainkan langsung menempatkan teks nomor halaman pada area tersebut. Warna yang digunakan adalah #FFFFFF, yaitu warna putih murni yang memberikan kontras jelas terhadap latar belakang sehingga nomor halaman tetap mudah terlihat dan terbaca

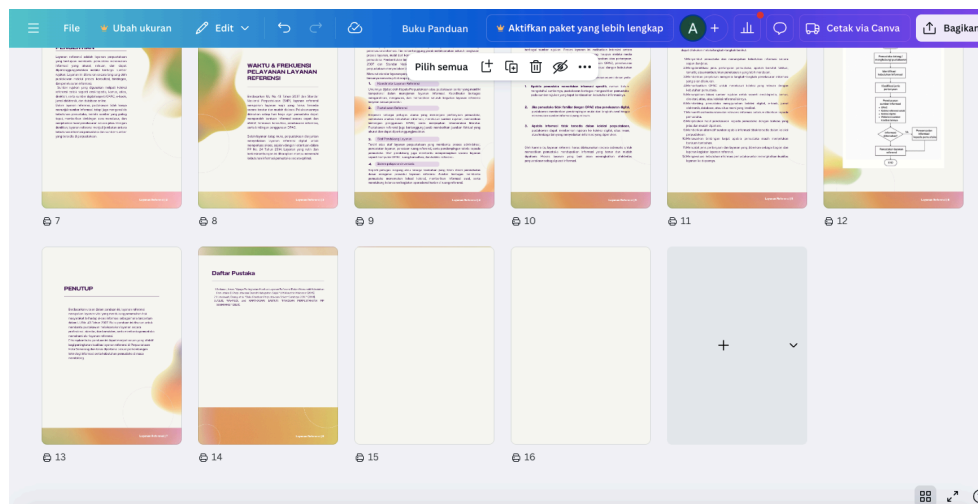


Gambar 4.4.2. 9 Penomoran halaman isi buku (Dokumen penulis, 2025)

9. Berikut adalah tampilan lengkap dari isi buku panduan yang telah disusun oleh penulis



Gambar 4.4.2.9 Tampilan buku panduan secara keseluruhan (Dokumen penulis, 2025)



Gambar 4.4.2.10 Tampilan buku panduan paket secara keseluruhan (Dokumen penulis, 2025)

4.5 Validasi

Buku Panduan Layanan Referensi yang disusun dalam penelitian ini telah melalui proses validasi yang dilakukan secara daring melalui Whatsapp bersama pustakawan layanan Perpustakaan Kota Semarang, yaitu Santi Widya. Validasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa panduan yang disusun benar-benar sesuai dengan kebutuhan kerja pustakawan di layanan referensi,

mengingat buku ini ditujukan sebagai acuan praktis yang bisa digunakan langsung saat melayani pemustaka

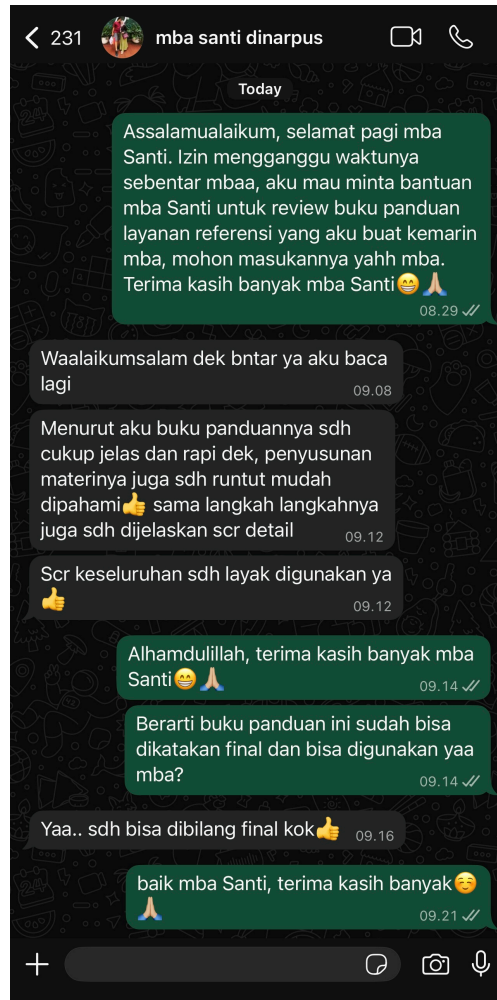
Pada aspek desain, buku panduan memperoleh tanggapan positif karena telah memenuhi unsur estetika sekaligus fungsional. Pemilihan warna dan penataan elemen visual dirancang agar tetap sederhana namun tetap nyaman dibaca. Tata letak halaman tersusun rapi dan konsisten, sehingga memudahkan pembaca dalam mengikuti alur materi dari awal hingga akhir. Ilustrasi dan elemen visual yang digunakan juga disesuaikan dengan konteks layanan referensi sehingga dapat membantu pembaca memahami isi panduan secara lebih jelas dan tidak membingungkan.

Dari sisi isi, buku panduan dianggap sudah mencakup bagian-bagian yang memang dibutuhkan dalam layanan referensi, seperti pengertian layanan referensi, waktu layanan, pembentukan tim, prosedur peminjaman koleksi referensi, hingga bagan alur layanan. Struktur isi dinilai cukup runtut karena dimulai dari konsep dasar, penjelasan tugas pustakawan, baru kemudian masuk ke alur teknis pelayanan. Dengan adanya panduan ini, pustakawan merasa terbantu karena memiliki acuan tertulis ketika harus memberikan informasi kepada pemustaka yang belum familiar dengan koleksi referensi ataupun cara mengaksesnya.

Pada aspek bahasa, penggunaan kalimat dinilai cukup komunikatif dan mudah dipahami. Buku panduan tidak menggunakan istilah teknis yang terlalu rumit, sehingga isi materi bisa diikuti oleh siapa saja, termasuk mahasiswa magang yang masih baru mengenal layanan referensi. Bahasa yang digunakan tetap formal, namun tetap terasa ringan dibaca dan tidak terkesan kaku, sehingga sesuai untuk digunakan dalam konteks pelayanan publik.

Berdasarkan hasil validasi tersebut, buku panduan dinyatakan layak digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang. Panduan ini tidak hanya membantu pustakawan dalam memberikan layanan yang lebih konsisten dan terarah, tetapi juga berfungsi sebagai bahan informasi bagi pemustaka yang membutuhkan gambaran dasar mengenai tata cara layanan referensi. Dengan adanya panduan

ini, proses layanan diharapkan dapat berjalan lebih terstruktur, mudah dipahami, dan dapat mendukung kegiatan referensi agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.



Gambar 4.5.1 Validasi buku panduan oleh pustakawan (Dokumen penulis, 2025)

4.6 Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi buku panduan layanan referensi dilaksanakan secara langsung di area layanan referensi Perpustakaan Kota Semarang. Sosialisasi dilakukan bersamaan dengan uji coba penggunaan panduan karena adanya penyesuaian waktu dengan kegiatan pelayanan perpustakaan. Meskipun dilakukan dalam satu rangkaian, proses sosialisasi tetap disusun secara runtut agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh pustakawan yang bertugas.

Tujuan utama dari sosialisasi ini adalah mengenalkan isi buku panduan secara menyeluruh, terutama bagian-bagian yang berkaitan dengan tugas pustakawan dalam memberikan layanan referensi. Pada kegiatan ini, penulis menjelaskan struktur isi panduan, mulai dari pengertian layanan referensi, pembentukan tim, waktu dan frekuensi layanan, hingga langkah-langkah peminjaman koleksi referensi serta bagan alur pelayanan yang terdapat di dalam buku. Melalui penjelasan tersebut, pustakawan diharapkan memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alur kerja yang direkomendasikan, sehingga layanan dapat berjalan lebih konsisten dan terarah.

Selain memberikan pemaparan materi, sosialisasi ini juga menjadi kesempatan bagi pustakawan untuk melihat bagaimana panduan tersebut diterapkan secara langsung pada situasi pelayanan. Oleh karena itu, kegiatan ini dilanjutkan dengan uji coba penggunaan buku panduan bersama pemustaka yang datang ke layanan referensi. Uji coba dilakukan dengan mengamati bagaimana pustakawan memanfaatkan panduan saat menerima pertanyaan pemustaka, menelusuri koleksi, atau menjelaskan prosedur penggunaan layanan referensi. Proses ini membantu menilai apakah panduan yang disusun sudah cukup jelas, praktis, dan mudah diaplikasikan di lapangan.

Selama uji coba berlangsung, pustakawan memberikan beberapa tanggapan mengenai kelengkapan materi, alur penjelasan, serta kemudahan dalam memahami langkah-langkah yang ada. Pemustaka yang dilayani juga merespons positif karena informasi yang diberikan pustakawan menjadi lebih terarah dan mudah dipahami. Melalui kegiatan ini, penulis dapat melihat bahwa buku panduan berfungsi tidak hanya sebagai pedoman bagi pustakawan, tetapi juga membantu menciptakan pengalaman layanan yang lebih tertata bagi pemustaka.

Pada akhir kegiatan sosialisasi, dilakukan serah terima buku panduan layanan referensi kepada pihak perpustakaan sebagai bentuk penyelesaian produk yang telah disusun. Penyerahan dilakukan secara langsung kepada perwakilan staf layanan referensi yang bertugas saat itu. Prosesi serah terima ini menjadi penanda bahwa buku panduan tersebut telah resmi diserahkan dan

siap digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang.

Melalui penyerahan ini, diharapkan buku panduan dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung peningkatan kualitas layanan referensi. Selain itu, kegiatan ini juga menegaskan adanya kerja sama baik antara penulis dan pihak perpustakaan dalam mengembangkan fasilitas pelayanan yang lebih informatif dan terstruktur bagi pemustaka.



Gambar 4.6.1 Uji coba buku panduan kepada pemustaka (Dokumen penulis, 2025)



Gambar 4.6.2 Penyerahan buku panduan kepada pihak perpustakaan (Dokumen penulis, 2025)

4.7 Hasil

Uji coba Buku Panduan Layanan Referensi di Perpustakaan Kota Semarang menunjukkan bahwa panduan ini dapat membantu pustakawan dalam menjalankan layanan secara lebih terarah dan konsisten. Berdasarkan pengamatan selama penerapan serta tanggapan pustakawan yang terlibat, buku panduan dinilai memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai alur layanan, mulai dari proses identifikasi kebutuhan informasi pemustaka hingga penyampaian informasi yang relevan. Hal ini berbeda dengan kondisi sebelumnya, di mana pelaksanaan layanan referensi lebih banyak mengandalkan kebiasaan masing-masing pustakawan tanpa acuan tertulis yang dapat dijadikan pegangan bersama.

Melalui uji coba ini terlihat bahwa panduan yang disusun mampu membantu pustakawan memahami kembali peran dan langkah kerja yang harus dilakukan dalam layanan referensi. Kehadiran bagan alur pada buku panduan

juga dianggap memudahkan, karena pustakawan dapat langsung melihat tahapan layanan secara ringkas dan runtut, sehingga proses penanganan pertanyaan pemustaka dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terstruktur. Selain itu, penjelasan mengenai pembagian peran seperti coordinator layanan referensi, pustakawan referensi, dan staf pendukung, menjadi acuan tambahan bagi pustakawan untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab dalam setiap tahap layanan.

Hasil uji coba juga menunjukkan bahwa panduan ini membantu mengurangi keraguan pustakawan ketika menghadapi jenis pertanyaan yang berbeda-beda. Dengan adanya uraian mengenai asumsi dasar layanan serta langkah-langkah penelusuran informasi, pustakawan dapat menentukan tindakan yang tepat ketika menemukan pertanyaan yang membutuhkan penelusuran lanjutan atau ketika sumber informasi tidak tersedia dalam koleksi perpustakaan. Pustakawan mengaku lebih percaya diri dalam memberikan bimbingan penggunaan OPAC, menelusur sumber rujukan, ataupun memberikan alternative informasi melalui sumber digital dan situs yang kredibel.

Secara keseluruhan, uji coba menunjukkan bahwa keberadaan buku panduan ini memberikan dampak positif terhadap proses layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang. Panduan ini membantu pustakawan bekerja lebih konsisten, memastikan bahwa setiap pemustaka memperoleh layanan dengan alur yang sama, serta meminimalkan perbedaan praktik antar petugas. Selain itu, karena isinya disusun berdasarkan kondisi layanan yang ada di perpustakaan, panduan ini terasa lebih relevan dan mudah diterapkan dalam kegiatan layanan sehari-hari. Dengan hasil ini, buku panduan diharapkan dapat menjadi rujukan tetap yang membantu meningkatkan kualitas layanan referensi ke depannya.

Meskipun uji coba buku panduan menunjukkan hasil yang positif, masih ditemukan beberapa kekurangan dalam penyelenggaraan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang. Salah satu keterbatasan yang terlihat adalah kondisi ruang layanan referensi yang relatif sempit, sehingga interaksi antara

pustakawan dan pemustaka belum dapat dilakukan secara optimal, terutama ketika jumlah pemustaka meningkat. Selain itu, ketersediaan sarana pendukung seperti komputer untuk penelusuran informasi dan akses sumber digital masih terbatas, sehingga proses penelusuran terkadang membutuhkan waktu lebih lama. Di sisi lain, belum semua pustakawan terbiasa menggunakan panduan secara menyeluruh karena masih berada pada tahap penyesuaian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan buku panduan perlu diiringi dengan dukungan fasilitas serta pembiasaan penggunaan panduan secara berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal.